

A tangibilidade de um serviço de manutenção de elevadores

Tese de Mestrado em Gestão Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança



Carlos Fernando Lopes Gomes



INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

Fevereiro de 2012

INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS

A tangibilidade de um serviço de manutenção de elevadores

Tese de Mestrado em Gestão Integrada de Qualidade, Ambiente e Segurança

Autor: Carlos Fernando Lopes Gomes

Orientador: Eng. João Boléo Tomé

Fevereiro de 2012

Agradecimentos

Durante a elaboração da tese de mestrado tive oportunidade de constatar que, apesar de ser um processo solitário, reúne contributos muito importantes de várias pessoas.

Sendo esta dissertação uma abordagem ao serviço de manutenção de elevadores, que se suporta num caso de estudo de uma empresa que exerce actividade nesta área, quero agradecer à Thyssenkrupp Elevadores SA todo o apoio prestado durante a elaboração deste trabalho, bem como a ajuda de inúmeros colegas e colaboradores da empresa.

Foram muitas as horas despendidas na análise e concepção de um serviço de manutenção exemplar e foram também muitas as pessoas que, em ambiente profissional, me ajudaram, motivaram e esclareceram.

Quero agradecer também, de forma muito especial e reconhecida, ao Eng.º Boléo Tomé, meu orientador, que contribuiu imenso no estímulo e na estruturação da tese, que complementado com o seu conhecimento na área e com a sua dimensão humana, me fez crescer do ponto de vista académico, profissional e pessoal.

A todos, obrigado pela oportunidade que me deram de aprender e contribuir para a melhoria de um serviço de manutenção de elevadores.

Resumo

O conceito de excelência num serviço pressupõe uma atitude e um comportamento que estão muito para além do empenhamento e focalização no cliente, que tradicionalmente tem vindo a ser praticado por muitas empresas nas últimas décadas.

De facto, actualmente existe uma orientação mais abrangente e alargada, acerca daquilo que é e como deve ser prestado um serviço.

Um serviço, particularmente um serviço de manutenção de elevadores, pode e deve ser mais diferenciado, mais tangível, mais parametrizado, para que se possa avaliar e medir com mais assertividade a sua execução.

São poucos, para não dizer que não existem, os estudos e trabalhos dedicados a este tema, pelo que o desafio deste trabalho foi precisamente esse, o de abordar um tema muito específico, mas de grande importância para o universo empresarial.

A maior parte das abordagens a este tema tendem a enfatizar a qualificação dos técnicos e o cumprimento dos procedimentos de qualidade, esquecendo a importância das relações interpessoais entre esses técnicos e os seus clientes, em complemento com as suas características pessoais e situacionais, bem como a importância da planificação da manutenção.

Tendo como caso de estudo uma empresa que exerce a sua actividade na área da elevação, procurou-se identificar os vários aspectos que carecem de melhoria, no serviço de manutenção prestado, por forma a tornar esse mesmo serviço mais percebido e apreciado pelos clientes.

Por essa razão, foram feitos vários inquéritos à satisfação dos clientes, cujos resultados serviram para definir novas estratégias e orientações, sendo de destacar que a principal medida a implementar é o da certificação do serviço, nomeadamente o de certificar a sua principal dimensão que é a execução do plano de manutenção preventiva, que os técnicos realizam diariamente nas várias instalações que possuem espalhadas pela sua rota de manutenção.

Palavras-chave:

Serviço; Manutenção; Certificação; Elevadores; Qualidade, Ambiente, Segurança;

Abstract

The concept of excellence service assumes an attitude and behavior that are far beyond the commitment and focus on the client, which traditionally has been practiced by many companies over the past decades.

In fact, at the moment, there is a more comprehensive and wider orientation, about what it is and how the service should be done.

A service, particularly a lift maintenance service, can and should be more differentiated, more tangible, more parameterized, so that we can evaluate and measure with more assertiveness.

Are few, for not to say don't exist, the studies and works devoted to this issue, so the challenge of this work was precisely that, to address a very specific matter, but with great importance for the business area.

Most of the approaches to this topic tend to put more emphasize in the technical qualification of the technicians and with quality procedures compliance, forgetting the importance of interpersonal relationships between these technicians and their clients, in addition to the personal and situational characteristics, as well the importance of the maintenance planning.

Having as a case study a company which carries on business in the area of elevation, were identified the various aspects that required improvement, preventive maintenance service, in order to make this service even more perceived and appreciated by the customers.

For this reason, were made several customer satisfaction inquires, whose results served to define new strategies and guidelines, including that the main measure is to implement the service certification, in particular attest his main dimension which is the execution of the preventive maintenance plan, which the technicians carry out daily in many installations that have spread by its maintenance route.

Key words:

Service; Maintenance; Certification; Elevators; Quality; Environment; Safety;